

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN,
SERTA PERSEPSI TENTANG DENDA PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK
REKLAME DI DINAS PENDAPATAN KOTA SURABAYA**

Andry Permana Putra

Universitas Negeri Surabaya

andryfugo@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, service quality, and perceptions of fines on taxpayer compliance in the city income service surabaya. This research uses quantitative approach by using primary data. The sample consisted of 150 samples. Variables used in this study is taxpayer compliance is as a dependent variable whereas taxpayer awareness, service quality, serpa perception of fines as independent. Analytical technique used is multiple linear regression analysis used to measure how big influence between independent variable with dependent variable. The results showed the independent variable awareness of taxpayers, service quality, serpa perception of fines affect taxpayer compliance.

Keywords: *taxpayer awareness, service quality, serpa perception about fines*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tinggi rendahnya kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Utami, Andi, & Soerono, (2012) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila

konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak.

Melihat fakta ini anggota DPRD Kota Surabaya mempertanyakan perolehan pajak Reklame yang turun Rp 3 Miliar tersebut. MI Anggota Komisi C Herlina Harsono Nyoto menyatakan, dengan berdirinya papan reklame yang semakin marak ”perlu dipertanyakan, karena akhir-akhir ini jumlah reklame semakin marak di kota Surabaya,” kata Herlina, Senin (17/2/2014 Surabaya pagi).

Dari catatan pengusaha ini, terdapat beberapa jalan raya di kota Surabaya ini yang masuk dalam klasifikasi jalan A. Seperti Raya Darmo, Mayjen Sungkono, Basuki Rahmad, Panglima Sudirman, Embong Malang, Tunjungan serta Pemuda. Untuk ukuran reklame 5 X 10 meter saja, hingga 120 juta per tahun. Dengan urutan dari yang lain nilai pajaknya mahal adalah Jalan Raya Darmo, Embong Malang, Tunjungan, Pemuda dan seterusnya. Mahalnya nilai pajak yang dikenakan di jalan-jalan ini karena untuk pemasangan reklame di jalan-jalan tersebut dinilai sangat strategis.

Adapun penyebab pemerintah pusat dan pemerintah daerah kehilangan potensi perpajakan diantaranya kurang adanya kepatuhan dari para wajib pajak (WP), integritas moral yang lemah dari aparat pajak sehingga terjadi penyelewengan pajak, lemahnya pengawasan dari pemerintah dan pemda dalam mengontrol penerimaan pajak, belum adanya sinkronisasi dan harmonisasi peraturan perundang-undangan perpajakan di Indonesia serta pelayanan birokrasi pemerintah yang tidak mencerminkan rasa pelayanan publik. Lemahnya kontrol dari pihak PEMKOT Surabaya terhadap beberapa reklame yang berdiri di kota Surabaya sehingga mengakibatkan penurunan pendapatan dari sektor reklame. Kedua, pada tahun 2013 ada pembongkaran paksa pihak pemkot

Surabaya terhadap beberapa reklame nakal yang tidak membayar pajak. Tindakan ini tentunya berdampak pada berkurangnya pendapatan dari sektor pajak reklame.

Persepsi tentang sanksi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Pelanggaran peraturan perpajakan akan dapat ditekan apabila terdapat sanksi perpajakan yang mengaturnya. Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakan nya Jatmiko, (2006). Denda yang dikenakan oleh wajib pajak untuk pelanggaran yang dilakukan tiap tahunnya.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan persepsi Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak tersebut. Persepsi seseorang untuk membuat penelitian sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut Nugroho (2006). Oleh karena itu teori atribusi sangat relevan untuk mengurangkan maksud tersebut.

Teori *Drive* (Teori Dorongan)

Teori *drive* bisa diartikan sebagai teori dorongan tentang motivasi, perilaku didorong ke arah tujuan oleh keadaan-keadaan yang mendorong dalam diri seseorang. contohnya, Nugroho (2006) berdasarkan ide-idenya tentang kepribadian pada bawaan, dalam kelahiran, dorongan seksual atau agresif, dan *drive*.

Kerangka berfikir

Pada tahun 2011-2013 jumlah reklame di Kota Surabaya sangat meningkat namun realisasi penerimaan tidak sesuai dengan target yang ditetapkan oleh Dinas Pendapatan Kota Surabaya, hal tersebut akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor, namun pada penelitian ini peneliti memakai pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, kondisi keuangan, serta persepsi tentang denda sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel dependen dan independen dalam penelitian ini diuji dengan teori *drive* dan teori *atribusi*.

Pengembangan Hipotesis

Hipotesis yang dapat peneliti rumuskan masalah dan teori yang ada adalah sebagai berikut :

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Surabaya.

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Surabaya.

H₃ : Pengaruh persepsi tentang denda berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Surabaya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif. Menurut Sarwono (2006:27) metode penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Objek penelitian merupakan suatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini

menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban atas solusi dari permasalahan yang terjadi. Objek penelitian yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan kota Surabaya.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang memasang reklame di Kota Surabaya serta merupakan wajib pajak reklame yang terdaftar pada Dinas Pendapatan Kota Surabaya, yaitu sejumlah 2.596 wajib pajak reklame. Guna efisiensi waktu dan biaya, maka tidak semuanya wajib pajak tersebut menjadi objek dalam penelitian ini. Oleh karena itu dilakukan pengambilan sampel dibawah ini.

Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampel random sederhana sampel random sederhana adalah desain pemilihan sampel yang paling sederhana dan mudah. Prinsip pemilihan sampel dalam desain ini adalah setiap elemen dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Prosedur pemilihan random sederhana ini adalah sebagai berikut (Mudrajad, 2003) :

- a. Tentukan populasi penelitian dan dapatkan objek pemilihan sampel
- b. Tentukan besar sampel yang dikehendaki
- c. Ambil sampel secara acak dari unit pemilihan sampel
- d. Ulangi progres c sampai dengan jumlah sampel sama dengan besar sampel yang dikehendaki

Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan mempergunakan daftar random, atau juga bisa dengan cara lain. Dalam hal ini yang terpenting adalah prinsip bahwa seluruh elemen memperoleh kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan data kuisoner. Teknik kuesioner dalam penelitian ini digunakan sebagai data primer. Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan akan respon atas pertanyaan tersebut. Mengukur pendapat responden digunakan skala likert lima angka.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Kotamadya Surabaya, Kotamadya Surabaya adalah kota terbesar kedua di Indonesia dengan jumlah penduduk mencapai tiga juta jiwa. Kotamadya Surabaya terbagi dalam 31 Kecamatan dan dalam 8 UPTD DPPK Kotamadya Surabaya. UPTD DPPK Kota Surabaya meliputi : 1. UPTD DPPK 1 terdiri dari Kecamatan Bubutan, Kecamatan Pabean Cantikan, Kecamatan Krembangan, dan Kecamatan Semampir, 2. UPTD DPPK 2 terdiri dari Kecamatan Tegalsari, Kecamatan Simokerto, dan Kecamatan Genteng, 3. UPTD DPPK 3 terdiri dari Kecamatan Gubeng, Kecamatan Tambak Sari, Kecamatan Bulak, Kecamatan Kenjeran, dan Kecamatan Asem Rowo, 4. UPTD DPPK 4 terdiri dari Kecamatan Sukomanunggal, Kecamatan Sawahan, Kecamatan Dukuh Pakis, 5. UPTD DPPK 5 terdiri dari Kecamatan Benowo, Kecamatan Tandes, dan Kecamatan Sambikerep, 6. UPTD DPPK 6 terdiri dari Kecamatan Karangpilang, Wiyung, Kecamatan Lakarsantri, Kecamatan Jambangan, 7. UPTD DPPK 7 terdiri dari Kecamatan Gayungan, Kecamatan Wonokromo, Kecamatan Wonocolo, dan Kecamatan Tenggilis Mejoyo, 8. UPTD DPPK 8 terdiri dari Kecamatan Gunung Anyar, Kecamatan Rungkut, Kecamatan Mulyorejo, dan Kecamatan Sukolilo

Variabel Kesadaran Membayar Pajak (X₁)

Adapun hasil jawaban responden terhadap variabel Sikap rasional wajib pajak (X₁) adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Kesadaran Membayar Pajak

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.1	100	1	4	2.63	.849
x1.2	100	2	4	3.06	.489
x1.3	100	1	4	2.83	.853
x1.4	100	1	5	3.74	.981
Valid N (listwise)	100				

Sumber: SPSS data diolah penulis

Statistik Deskriptif dalam penelitian ini menyajikan nilai *minimum*, *maximum*, *mean* dan standar deviasi jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Pada tabel 1. dapat dilihat bahwa standar deviasi dari masing-masing pertanyaan jauh di atas nilai mean nya, artinya semakin besar nilai standar deviasi yang didapatkan maka semakin besar pula keragaman sampel penelitian.

Variabel Persepsi tentang denda (X₂)

Tabel 2. Persepsi Tentang Denda (X₂)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.1	100	2	4	2.71	.537
x2.2	100	2	4	3.14	.636
x2.3	100	2	4	2.80	.532
x2.4	100	1	4	2.61	.764
x2.5	100	1	4	2.75	.783
Valid N (listwise)	100				

Sumber: SPSS data diolah penulis

Statistik deskriptif dalam penelitian ini menyajikan nilai *minimum*, *maximum*, *mean* dan standar deviasi jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat

dalam kuesioner. Pada tabel 2. dapat dilihat bahwa standar deviasi dari masing masing pertanyaan jauh di atas nilai mean nya, artinya semakin besar nilai standar deviasi yang didapatkan maka semakin besar pula keragaman sampel penelitian.

Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

Tabel 3. Kualitas Pelayanan(X₃)

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
x3.1	100	2	4	3.15	.557
x3.2	100	2	4	3.14	.636
x3.3	100	2	4	3.18	.657
x3.4	100	1	4	3.26	.630
x3.5	100	1	4	3.20	.696
Valid N (listwise)	100				

Sumber: SPSS data diolah penulis

Statistik Deskriptif dalam penelitian ini menyajikan nilai *minimum*, *maximum*, *mean* dan standar deviasi jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Pada table 3. dapat dilihat bahwa standar deviasi dari masing-masing pertanyaan jauh di atas nilai mean nya, artinya semakin besar nilai standar deviasi yang didapatkan maka semakin besar pula keragaman sampel penelitian.

Analisis dan Pembahasan

Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang akan diukur. Pengukuran validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing item dengan skor total menggunakan teknik korelasi *product moment pearson*.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghazali, (2012:45). Untuk melihat reliabilitas, maka dihitung *cronbach alpha* masing-masing instrument variabel. Variabel-variabel tersebut dikatakan reliabel bila *cronbach alphanya* memiliki nilai mendekati angka 1,00 maka item – item tersebut dapat dipercaya keandalannya, jika kurang dari 0,6 maka dianggap kurang baik, sedangkan jika berkisar antara 0,7 masih dapat diterima.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
Sikap rasional wajib pajak (X1)	0,745	Reliabel
Pengetahuan pajakWajib Pajal (X2)	0,684	Reliabel
Sosialisasi (X3)	0,710	Reliabel
Kualitas Layanan (X4)	0,734	Reliabel
Kepatuhan (Y)	0,653	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah penulis

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel bebas masing-masing memiliki nilai Alpha melebihi 0,6. Maka hal ini memberikan arti bahwa seluruh variabel tersebut adalah reliabel dan dapat digunakan pada analisis selanjutnya,

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal Ghazali, (2012:147). Penelitian ini, uji normalitas menggunakan Normal Probability. Suatu variabel dikatakan normal

jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal, dan penyebarannya titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71597326
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.061
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

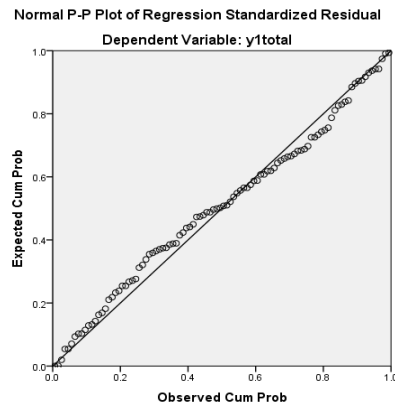
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Suatu data dikatakan normal apabila nilai uji normalitasnya berada di atas ,05. Apabila nilai uji normalitasnya diatas 0,05, maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan. Dari hasil pengujian normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov di atas, memperlihatkan besarnya signifikansi berada di atas 0,05 atau 5%, yaitu 0,200. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai seluruh variabel memiliki distribusi normal.

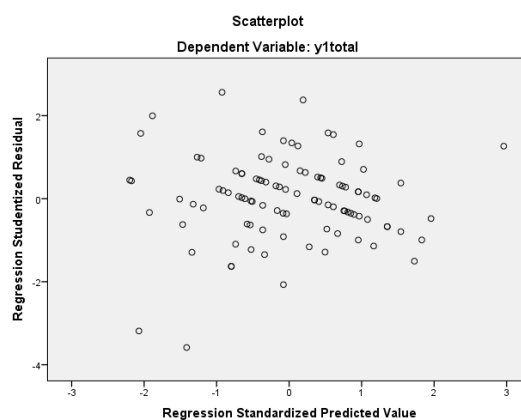
Grafik di bawah menunjukkan pola distribusi yang normal karena terlihat titik-titik menyebar mendekati garis diagonal. Sehingga model regresi layak dipakai dalam penelitian ini.



Gambar 2. Grafik Uji Normalitas

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas Ghazali, (2012:145). Cara untuk mengetahui apakah terjadi heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas yaitu apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Berikut ini adalah grafik hasil uji heteroskedastisitas :



Gambar 3. Grafik Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik di atas, maka diketahui titik-titik data yang digunakan pada penelitian ini menyebar di sekitar garis horisontal angka 0 (sumbu Y). Sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Maka untuk mengetahui apakah terjadi heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan SRESID.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen Ghazali, (2012:145). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas maka dapat dilihat dari nilai *Variances Inflation Factor* (VIF). Bila angka VIF di bawah angka 10 dan nilai toleransi $\leq 0,10$, maka terjadi multikolinearitas. Berikut ini adalah hasil analisis uji multikolinearitas:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	(Constant)		
1	Kesadaran Membayar Pajak	.998	1.002
	Persepsi Tentang Denda	.988	1.012
	Kualitas Pelayanan	.986	1.014
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak			

Sumber: SPSS data diolah penulis

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF di bawah angka 10 dan nilai *tolerance* di sekitar angka 1, sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi tidak terdapat indikasi multikolinearitas. Maka untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas

dapat dilihat dari nilai *Variances Inflation Factor* (VIF). Bila angka VIF di bawah angka 10 dan nilai toleransi $\leq 0,10$, maka terjadi multikolinearitas.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi dapat diuji menggunakan Durbin Watson (DW), berikut hasil uji DW disajikan dalam tabel 5.2 :

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.538 ^a	.289	.267	1.743	1.754
a. Predictors: (Constant), x3total, x1total, x2total					
b. Dependent Variable: y1total					
Sumber: SPSS data diolah penulis					

Dari hasil uji autokorelasi menghasilkan nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 1,754. Nilai DW ditandingkan dengan nilai tabel menggunakan signifikansi 5% dengan jumlah data 100 (n) dan jumlah variabel independen 3 ($k=3$), maka di tabel DW didapatkan nilai dL dan dU sebagai berikut: $N = 100$: $dL = 1,6131$ $dU = 1,7364$. Nilai DW 1,754 lebih besar dari batas atas (dU) 1,6131 dan kurang dari 4-du sebesar 2,2636 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu variabel kesadaran membayar pajak ($X1$), persepsi tentang denda $X2$), kualitas layanan ($X3$) terhadap variabel

kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan menggunakan bantuan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	8.227	2.103	
Kesadaran Membayar Pajak	.205	.102	.173
Persepsi Tentang Denda	.423	.092	.397
Kualitas Pelayanan	.251	.079	.276

a. Dependent Variable: y1total

Sumber: Data primer yang diolah penulis

Adapun persamaan regresi yang didapatkan adalah sebagai berikut :

$$Y = 8,227 + 0,205X_1 + 0,423X_2 + 0,251X_3 + e$$

Besarnya nilai konstanta (α) adalah 8,227 menunjukkan bahwa jika variabel bebas sama dengan 0 (nol), maka variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak PBB akan bernilai sebesar 8,227.

1. Kesadaran Membayar Pajak (X_1)

Besarnya nilai koefisien (β_1) adalah 0,205 dengan tanda positif yang berarti menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara kesadaran membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak, yaitu jika variabel kesadaran membayar pajak naik sebesar 1 (satu) satuan maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,205 kali dengan asumsi variabel yang lainnya konstan. Artinya dengan adanya kesadaran membayar pajak terhadap perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak

2. Persepsi Tentang Denda (X_2)

Besarnya nilai koefisien (β_1) adalah 0,423 yang berarti menunjukkan arah hubungan positif antara persepsi tentang denda dan kepatuhan wajib pajak, yaitu jika variabel

persepsi tentang denda naik sebesar 1 (satu) satuan maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,423 kali dengan asumsi variabel yang lainnya konstan. Artinya dengan adanya persepsi tentang denda terhadap perpajakan. Hal ini berarti apabila persepsi tentang denda meningkat maka kepatuhan akan meningkat pula.

3. Kualitas Pelayanan (X_3)

Besarnya nilai koefisien (β_1) adalah 0,251 dengan tanda positif yang berarti menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, yaitu jika variabel kualitas pelayanan naik sebesar 1 (satu) satuan maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,251 kali dengan asumsi variabel yang lainnya konstan. Artinya dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan secara rutin maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk menentukan seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 9. Uji koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 ^a	.289	.267	1.743
a. Predictors: (Constant), x3total, x1total, x2total				
b. Dependent Variable: y1total				
Sumber: Data primer yang diolah penulis				

Perhitungan Koefisien Determinasi

Pada tabel di atas nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,289 atau 29% yang artinya bahwa 29% kepatuhan membayar pajak dipengaruhi oleh variabel kesadaran membayar pajak (X1), persepsi tentang denda(X2), kualitas pelayanan (X3). Sisanya sebesar 71% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan). Adapun data hasil pengujian uji F disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 10. Hasil Perhitungan Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.598	3	39.533	13.019	.000 ^b
	Residual	291.512	96	3.037		
	Total	410.110	99			
a. Dependent Variable: y1total						
b. Predictors: (Constant), x3total, x1total, x2total						
Sumber: Data Primer diolah penulis						

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (p) = 0,000. Oleh karena nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

Jadi variabel bebas yang terdiri kesadaran membayar pajak (X1), persepsi tentang denda (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Uji t dapat dilakukan dengan pendekatan analisa SPSS, yaitu dengan melihat nilai signifikansinya. Apabila nilai signifikansi variabel dibawah 5% atau 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Adapun hasil analisa menggunakan SPSS seperti tampak pada tabel berikut :

Tabel 11. Hasil Perhitungan Uji T

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T Sig.
1	(Constant)	8.227	2.103		3.912 .000
	x1total	.205	.102	.173	2.012 .047
	x2total	.423	.092	.397	4.588 .000
	x3total	.251	.079	.276	3.182 .002
a. Dependent Variable: y1total					

Sumber: Data Primer diolah penulis

1. Variabel kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hipotesis uji :

$H_0 : b_1 = 0$, secara parsial variabel kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_1 : b_1 > 0$, secara parsial variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji t dilakukan dengan cara melihat nilai signifikansinya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi (p) dari kesadaran membayar pajak sebesar 0,047 yang lebih kecil dari α (0,05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel kesadaran membayar pajak secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepatuhan pajak.

2. Variabel persepsi tentang denda terhadap kepatuhan wajib pajak

Hipotesis uji :

$H_0 : b_1 = 0$, secara parsial variabel persepsi tentang denda tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_1 : b_1 > 0$, secara parsial variabel persepsi tentang denda berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji t dilakukan dengan cara melihat nilai signifikansinya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang denda memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi (p) dari persepsi tentang denda sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α (0,05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel persepsi tentang denda secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepatuhan pajak.

3. Variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hipotesis uji :

$H_0 : b_1 = 0$, secara parsial variabel kualitas pelayanan dalam tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_1 : b_1 > 0$, secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji t dilakukan dengan cara melihat nilai signifikansinya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi (p) dari kualitas pelayanan sebesar 0,002 yang lebih kecil dari α (0,05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepatuhan pajak.

Kesimpulan Dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak reklame.

Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran pajak yang semakin tinggi akan mengakibatkan perilaku wajib pajak yang semakin patuh pada kewajiban perpajakan yang harus dibayarnya.

2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak reklame.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Persepsi tentang denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak reklame

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pandangan wajib pajak tentang pengenaan sanksi apabila melakukan penghindaran pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian serta beberapa kesimpulan, maka saran-saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk penelitian selanjutnya yang ingin meneliti topik terkait kepatuhan pajak dapat menambahkan variable *tax amnesty*, jadi dapat dilihat apakah dengan adanya amnesti pajak dapat menimbulkan adanya kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk penelitian selanjutnya yang ingin meneliti topik terkait kepatuhan pajak dapat merubah objek pajak seperti pajak badan atau pajak orang pribadi dan daerah yang

diteliti selain di Surabaya, apakah ketiga variabel tersebut dapat berpengaruh di daerah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Adi Nugroho. 2006. : *Menumbuhkan Service Loyalty melalui Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Respon Emosi Konsumen pada Perusahaan Jasa*. Jurnal Manajemen. Vol. 5, No. 2
- Ghazali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Tesis, 86.
- Jonathan, Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Kahano, S. (2003). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Di 'Vvilayah Kp.Pbb Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Penerbit Erlangga.
- Suyatmin. (2004). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wahb Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Studi Empiris Di Wilayah Kp.Pbb (Surakarta)*. Universitas Diponegoro.
- Utami, S. R., Andi, & Soerono, A. N. (2012). *Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. Jurnal Dan Prosiding SNA - Simposium Nasional Akuntansi*, 15.
- www.pajak.go.id Diakses pada 20 Februari 2018
- www.surabayapagi.com Diakses pada 25 Maret 2018